

Appendix 5: Health Literacy Assessment Facilitator's Guide for Patient Focus Groups

I. Introducción

Hola, y gracias por venir hoy. Mi nombre es _____, y soy de la farmacia _____. Yo llevaré a cabo hoy la reunión del grupo. También aquí es mi colega, _____, quien ayudará a tomar notas.

Hoy la sesión de grupo es parte de un estudio para ayudar a gente como ustedes para comprender mejor los medicamentos que toman y cuándo rellenar sus medicamentos. Hoy se le pedirá responder a algunas preguntas acerca de la farmacia _____ acerca de sus pensamientos y sentimientos cuando usted va a obtener sus medicamentos.

II. Objetivo (no para ser leído en el grupo)

El objetivo de este grupo es identificar los obstáculos al acceso a la farmacia, tal como lo perciben los pacientes con alfabetización limitada.

III. Consentimiento y Reglas

[Los sobres con la copia del formulario de consentimiento y los incentivos deben ser entregados al comienzo del grupo.]

Antes de empezar, quiero hacerles saber lo que sucederá hoy en esta sesión de 2 horas. Vamos a empezar por llenar un formulario de consentimiento que se describirá el proyecto y que cada uno de ustedes debe firmar si quiere tomar parte en la discusión. Usted me dará la copia firmada y obtendrá una copia para sus archivos. Hay también una breve hoja de información para llenar en nuestros registros. Después de esto, vamos a tener nuestro debate. ¿Qué preguntas tiene antes de explicar el formulario de consentimiento?

Siéntase libre de seguir adelante mientras yo leo el formulario para usted. Siéntase libre en preguntarme si no entiende algo. Si usted está de acuerdo en tomar parte en este grupo de discusión, por favor firme en la parte inferior de la página y entrégueme el formulario firmado.

Appendix 5: Health Literacy Assessment Facilitator's Guide for Patient Focus Groups

(Lea el formulario de consentimiento, y si los participantes están de acuerdo, ellos van a firmar y devolver los formularios.)

Una copia de esta forma está en el sobre junto con \$ 20 dándole las gracias por hablar con nosotros hoy. Nuestro número de teléfono está en este formulario de consentimiento, así que por favor no dude en ponerse en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta después de este grupo.

Voy a hacerle preguntas para que podamos aprender lo fácil o difícil que es para los pacientes de la farmacia _____ ubicarse y familiarizarse con la farmacia. También estamos interesados en escuchar acerca de sus pensamientos y experiencias que han tenido trabajando con su farmacéutico.

Su participación en este grupo depende totalmente de usted. Puede optar por tomar parte en tanto o tan poco como desee. Además, no hay respuestas correctas o incorrectas a cualquiera de las preguntas que le voy a preguntar. Ustedes son los expertos, por lo que quiero que las respuestas sean lo más completo y honestamente posible. Hoy estamos aquí para aprender acerca de sus opiniones y pensamientos acerca de la farmacia _____.

Vamos a grabar la discusión para asegurarse de que no se pierda nada, así que necesitamos estar seguros de que todo el mundo para hablar de uno en uno, hablar en voz alta y hablar con claridad. Además, nos gustaría llenar una hoja de información que nos permitirá realizar un seguimiento de los que han participado en el grupo hoy. Su nombre no será conectado con sus respuestas a las preguntas o las respuestas a las preguntas escritas. Las cintas y los documentos se mantendrán por nosotros y una vez que regístreme toda la información será destruida.

Por último, algunas cuestiones de limpieza: Los baños están situados (*indicar la ubicación*). Si necesita usar el baño durante el debate, no dude en hacerlo, pero trate de salir en silencio porque todo está siendo grabado. Esta sesión se llevará alrededor de dos horas. Por favor, apague su teléfono celular. ¿Qué preguntas o preocupaciones tiene usted antes de empezar?

Appendix 5: Health Literacy Assessment Facilitator's Guide for Patient Focus Groups

IV. Paciente cuestionario demográfico

(Distribuir un cuestionario demográfico a cada participante.) Esta es una breve ficha de información. Por favor conteste todas las preguntas en esta hoja. No escriba su nombre. El objetivo de esto es para conocer un poco más acerca de todos los que están hoy en el grupo. Su nombre no va a estar conectado con cualquiera de sus respuestas. Esto es sólo para nuestra información. Por favor, regrese el formulario cuando termine de completarlo.

¡Bueno, vamos a comenzar!

V. Medio físico

Esta primera serie de preguntas es para saber que tan fácil es para los pacientes llegar a la farmacia _____ y saber por dónde ir cuando llegan.

- A. Piense de nuevo en a la primera vez que fue a la farmacia. ¿Qué tan fácil o difícil fue encontrarla?
 - i. ¿Por qué fue fácil / difícil de encontrar?
- B. Si usted trabajaría en la farmacia, ¿cómo daría instrucciones por teléfono a un paciente nuevo que está tratando de encontrar la farmacia _____?
- C. ¿Alguna vez ha notado los signos y símbolos que se encuentran en las paredes de la clínica para dirigir a los pacientes a diferentes lugares la clínica *(si procede)*?
 - i. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Alguna vez has utilizado estos para ayudarle a encontrar su camino hacia la farmacia?
 1. ¿Las señales le han ayudado a comprender lo que tiene que hacer?
 - a. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿De qué manera los signos le han ayudado?
 - b. Si la respuesta es NO: ¿Por qué los signos no son útiles?

Appendix 5: Health Literacy Assessment Facilitator's Guide for Patient Focus Groups

- c. Si la respuesta es NO: ¿Qué se podría hacer para que los signos sean más útil?
- D. Cuando usted está hablando con un farmacéutico, hay cosas de la farmacia que hacen que sea difícil para usted, físicamente, hablar con el farmacéutico o escucharle?
SONDEO: (sólo indique si estos participantes no pueden nombrar barreras): Los obstáculos pueden incluir plataformas, ventanas, paredes, el exceso de ruido en la zona.
SONDEO: ¿Qué haría más fácil para que usted hable o le escuche al farmacéutico? Quiero saber más sobre esto.

VI. Proceso de atención y de trabajo

Esta próxima serie de preguntas acerca de sus experiencias con el personal de farmacia y el tipo de cuidado que usted recibe en la farmacia.

- A. ¿Qué tan amistosos son los miembros del personal de la farmacia?
- B. Si necesita ayuda con algo, te sientes cómodo para pedir ayuda a un miembro del personal de la clínica?
SONDEO: Si usted no se siente cómodo pidiendo cuestiones de personal, por favor explique por qué.
- C. A veces, los pacientes deben hablar con una persona en privado para hacer preguntas acerca de un medicamento o su salud. ¿Hay un espacio privado en la farmacia donde usted se sentiría cómodo hablando con el personal de la clínica?
SONDEO: En caso afirmativo, ¿lo utilizamos? ¿Por qué o por qué no? Si no, ¿cree usted que debería existir tal espacio? Se lo usa? ¿Por qué o por qué no?
- D. Antes de darle su receta, el farmacéutico le dice algo acerca de su receta?
SONDEO: ¿Qué recuerda usted cuando habla acerca de tomar sus medicamentos?
- E. Al recoger su receta, algún farmacéutico le ha hablado de la siguiente información acerca de su receta?
 - i. El nombre de la medicina

Appendix 5: Health Literacy Assessment Facilitator's Guide for Patient Focus Groups

- ii. Qué hace el medicamento
 - iii. Cómo tomar el medicamento y por cuánto tiempo
 - iv. Las instrucciones especiales acerca de la preparación del medicamento
 - v. Las instrucciones especiales acerca de tomar el medicamento
 - vi. Los efectos secundarios, efectos nocivos, si se puede tomar con otro medicamento, la forma de evitar problemas perjudiciales de tomar el medicamento equivocado, o qué hacer si usted ha tomado el medicamento equivocado
 - vii. ¿Cómo debe cambiar la dosis de su medicamento si lo necesita (es decir, la diabetes o la medicina para el dolor)
 - viii. En caso debe mantener el medicamento (incluido el evitar las altas temperaturas o humedad)
 - ix. Información sobre el momento de llenar su receta
 - x. Información sobre cómo rellenar su receta
 - xi. Qué hacer si usted se olvida de tomar su medicamento
 - 1. ¿Cuánto de la información que usted recibió mientras el farmacéutico esta hablando cree usted que se acuerda?
 - 2. ¿Cuánto de esta información usted todavía recordaba el momento en que usted llego a casa? ¿A los pocos días después de haber recibido su receta?
 - 3. ¿El farmacéutico tomo nota de la información para ayudarle a recordarla? En caso afirmativo, ¿Qué escribió? ¿De qué manera es útil para usted?
- F. Los médicos y los farmacéuticos suelen utilizar palabras médicas que los pacientes no pueden comprender. Ejemplos de algunas de estas palabras son *anticoagulantes*, *hipoglucemiantes orales*, o la *hipertensión*.

Appendix 5: Health Literacy Assessment Facilitator's Guide for Patient Focus Groups

- i. ¿Su farmacéutico usa palabras complicadas?
 - ii. En caso afirmativo, ¿el farmacéutico le explico lo que significan estas palabras en un lenguaje sencillo?
 - iii. ¿De qué manera esto podría afectar su comprensión de su condición médica?
 - iv. ¿De qué manera esto podría afectar su comprensión de cómo tomar sus medicamentos?
- G. ¿Cuánto tiempo suele pasar con su farmacéutico?
- i. ¿Es suficiente tiempo para que usted haga todas sus preguntas?
 - ii. ¿El farmacéutico tiene tiempo suficiente para asegurarse de que ha entendido todo lo que él le ha dicho?
- H. El farmacéutico le ha preguntado si usted entiende lo que él o ella le ha dicho?
- i. ¿El farmacéutico le ha pedido que repita de nuevo lo que ella o él le ha dicho?
 - ii. Si se habla con un farmacéutico y no entendía lo que él o ella le estaba diciendo, ¿qué le diría?
- I. Cuando se le entrega su última receta, se le pide que firme un documento en un cuaderno o una pantalla electrónica. ¿Por qué firmar?
- i. ¿Qué ha sido informado por un miembro del personal o el farmacéutico acerca de la firma?
 - ii.

ESO ES TODO VA MUY BIEN. ESTO ES MUY ÚTIL PARA NOSOTROS PARA CONOCER SU OPINIÓN!

Appendix 5: Health Literacy Assessment Facilitator's Guide for Patient Focus Groups

VII. Documentación y comunicación escrita

El siguiente conjunto de preguntas son acerca de la lectura y la comprensión de material impreso de la farmacia e incluye las botellas que vienen en sus medicamentos y el papel que se adjunta con sus medicamentos. Tengo algunas muestras de los materiales que les voy a mostrar y, a continuación, voy a formular algunas preguntas acerca de que tan fácil usted piensa que son de entender estos materiales. Por favor, sea lo más claro y honesto en cuanto sea posible al responder las preguntas.

- A. Por favor, dígame lo que tan fácil o difícil es para usted leer y entender los siguientes materiales
SONDEO (sólo indique si los participantes no pueden nombrar barreras):
Las cosas que pueden hacer que los materiales impresos sean difíciles de leer y entender puede incluir el tamaño de impresión, o la forma en que la impresión se ve
- i. Etiquetas de las botellas de Prescripción.
 - ii. Información adjunta a la prescripción.
SONDEO (rango de dificultad de los materiales): ¿Qué hace que las etiquetas de la botella y los papeles adjuntos sean difíciles de leer o entender?
- B. 1. ¿Qué es lo que normalmente necesita saber cuándo se está tratando de encontrar información sobre los materiales impresos?
2. ¿Hacer que los materiales impresos hablen acerca de sus medicamentos o condiciones de salud?
 3. ¿Son los materiales impresos organizados en una forma que hace que sea fácil para usted para encontrar la información que necesita?
 4. ¿Si no puede encontrar fácilmente la información que necesita, que es lo hace que sea difícil de encontrar?
- C. ¿Alguna vez ha tenido que llenar formas en la farmacia? (*Última en la lista, eliminar si el tiempo se acaba.*)
- i. ¿Qué tan fácil o difícil son los formularios utilizados en la farmacia para entender y llenar?

Appendix 5: Health Literacy Assessment Facilitator's Guide for Patient Focus Groups

- ii. ¿Hay personal disponible para ayudarle a rellenar los formularios?
- iii. ¿Alguien ha ofrecido a ayudarle a llenar formularios?

BUENO, CASI HAN TERMINADO. SÓLO UNA SERIE DE PREGUNTAS MÁS!

VIII. Cultura

En este último grupo de preguntas, me gustaría hablar de si se les ayuda a los pacientes en la farmacia y de lo bien que se lo hace.

- A. ¿Cómo se trata a los pacientes?
SONDEO: ¿De qué manera los pacientes sienten que son tratados con respeto y dignidad?

SONDEO: ¿De qué manera se sienten son tratados como si fueran una carga? Por ejemplo, ¿cómo podrían los pacientes con diferentes situaciones y contextos (es decir, los asegurados versus sin hogar) ser tratados?
- B. Algunos pacientes traen otras personas con ellos para las visitas médicas y para recoger los medicamentos la farmacia. ¿Esta es su experiencia? ¿Le parece útil traer a alguien más con usted?
 - i. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Qué hace la farmacia frente a esto? Si alguien está con usted, ¿el farmacéutico habla directamente con usted o con las personas que están con usted?
- C. Muchos pacientes tienen un montón de problemas médicos. Ellos pueden tener problemas para ver u oír. ¿Alguno de ustedes tiene este tipo de problemas?
 - i. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Cómo puede los farmacéuticos adaptarse a sus necesidades?
 - 1. *SONDEO:* ¿hablar más fuerte o más lento? ¿Qué le muestran como se ven sus píldoras?
 - 2. ¿Cómo le hace sentir?

Appendix 5: Health Literacy Assessment Facilitator's Guide for Patient Focus Groups

- ii. ¿Se siente cómodo con la manera en que los farmacéuticos trabajan con usted?
 - 1. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Por qué?
 - 2. Si la respuesta es NO: ¿Por qué no?
- D. ¿Alguna vez se preguntó acerca de lo que usted piensa acerca de la farmacia y los servicios que presta?
 - i. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Qué ha dicho?
 - ii. Si la respuesta es NO: ¿Le gustaría dar a la farmacia algunos comentarios?
 - 1. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Qué le diría?
- E. *SÓLO PREGUNTE SI LA PREGUNTA ANTERIOR Y DIJO QUE LA GENTE TIENE QUE RECIBIR AYUDA CON LAS FORMAS Y SI HAY TIEMPO SUFICIENTE.*

Si se ofrece ayuda para llenar formularios, me dicen acerca de cómo este se ofrece y cómo te hace sentir? *(Si la ayuda no se ofrece a la persona a sí mismo, entonces él / ella no puede tener cualquier sentimientos al respecto.)*

SONDEO: ¿Se ofrecen en una manera que hace que los pacientes se sienten avergonzados?

SONDEO: ¿Se ofrecen en una manera que hace que los pacientes se sientan cómodos?

IX. Gracias

Esas son todas las preguntas que tenemos para ustedes el día de hoy. Muchas gracias por su tiempo y sus pensamientos. Esta información será muy útil para entender mejor la forma de abordar las necesidades de los pacientes.